

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



TESIS

**SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA ADECCO PERU
S.A. PIURA – PERU, 2016.**

PRESENTADO POR:

BR. HENRY JOEL NIEVES BAYONA

**TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO DE LICENCIADO EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

PIURA-PERU

2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



TESIS

**SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA ADECCO PERU
S.A. PIURA – PERU, 2016.**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR EL
TITULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.**


.....
BR. HENRY JOEL NIEVES BAYONA
TESISTA


.....
DR. ADOLFO ZETA VITE
ASESOR

PIURA-PERU

2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



TESIS

**SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA ADECCO PERU
S.A. PIURA – PERU, 2016.**

.....
DR. DAVID NORIEGA SAAVEDRA
Presidente del Jurado

.....
DRA. RAYNELDI FARFAN SANCHEZ
Secretaria del Jurado

.....
DR. WILLIAM GIVES MUJICA
Vocal del Jurado

**PIURA-PERU
2018**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 022-2018-UNP-FCCAA-UI

Los miembros del Jurado Calificador que suscriben, reunidos para estudiar el Trabajo de Investigación, presentado por el Señor Bachiller **HENRY JOEL NIEVES BAYONA**, denominado: **"SATISFACCION Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA ADECCO PERU S.A. PIURA – PERU 2016"**, asesorado por el **DR. ADOLFO ZETA VITE**, oídas las observaciones y respuestas formuladas y de conformidad al Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, lo declaran:

APROBADO (X)

DESAPROBADO ()

Con la mención de:

Muy Bueno

- ☒ En consecuencia, queda en condición de ser ratificado por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**.
- () En consecuencia, queda en condición de ser ratificado por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, después que el sustentante incorpore las sugerencias del Jurado Calificador.

Piura, 26 de Abril de 2018.



DR. DAVID NORIEGA SAAVEDRA
Presidente



DRA. RAYNELDI FARFAN SANCHEZ
Secretario



DR. WILLIAM GIVES MUJICA
Vocal

DEDICATORIA

Dedico ésta tesis a mis padres y hermanos
por el apoyo que siempre me brindaron
día a día en el transcurso de cada año de
mi carrera universitaria.

RECONOCIMIENTO

Al Gerente, trabajadores de la empresa

Adecco Perú – Piura, por su colaboración

En el proceso de investigación.

AGRADECIMIENTO

A mis asesor de tesis, Adolfo Zeta, por su
Apoyo constante a la familia, amigos,
y todas las personas Que contribuyeron en
la investigación.

RESUMEN

El estudio analizó la relación laboral de la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura – Perú, durante el año 2016. Se utilizó la propuesta de Anaya y Suarez (2004) para medir la satisfacción laboral, que comprende: diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas, oportunidades de promoción. Para evaluar el desempeño laboral se usaron las dimensiones propuestas por Chiavenato: producción, calidad, responsabilidad, cooperación-actitud, buen sentido e iniciativa y presentación personal.

La muestra fue de 221 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario y se evaluó a través de una escala gráfica. Los resultados muestran, en relación al diseño del trabajo que es el punto más bajo, dejan en claro que los trabajadores no tienen un plan de trabajo claro, participan poco en el diseño del puesto de trabajo o activamente en el establecimiento de los objetivos de la organización; los trabajadores tampoco consideran que tienen autonomía en el desarrollo de sus actividades.

Respecto a la satisfacción en relación al desempeño laboral, se obtuvo un índice de correlación $r=0.780>0.3$ con un $\text{Sig.}=0.000<0.05$. Lo que nos indica que deja en evidencia que la satisfacción, se relacionan de manera significativa ($\text{Sig.}<0.05$) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejore la satisfacción, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

Palabras Claves: Satisfacción y Desempeño laboral.

ABSTRACT

The study analyzed the employment relationship of job satisfaction and job performance in the personnel of the company ADECCO Peru S.A. Piura - Peru, during the year 2016. The proposal of Anaya and Suarez (2004) was used to measure job satisfaction, which includes: work design, personal fulfillment, opportunities for future development, social relationships and free time, recognition of one's own performance, social assessment of work, extrinsic rewards, promotion opportunities. To evaluate the work performance, the dimensions proposed by Chiavenato were used: production, quality, responsibility, cooperation-attitude, good sense and initiative and personal presentation.

The sample was of 221 workers, to whom a questionnaire was applied and evaluated through a graphic scale. The results show, in relation to the design of the work that is the lowest point, they make it clear that the workers do not have a clear work plan, they participate little in the design of the job or actively in the establishment of the objectives of the organization; the workers do not consider that they have autonomy in the development of their activities.

Regarding satisfaction in relation to work performance, we obtained a correlation index $r = 0.780 > 0.3$ with a Sig = 0.000 < 0.05. What indicates that it leaves in evidence that satisfaction, relate significantly (Sig. < 0.05) with work performance, results that lead to validate the research hypothesis.

In this case, the positive sign of the correlation indicates that to the extent that satisfaction improves, the worker's work performance will improve.

Key words: Satisfaction and work performance.

ÍNDICE GENERAL

Contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	1
ÍNDICE DE GRÁFICOS	4
ÍNDICE DE ANEXOS	5
INTRODUCCION	6
1.CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO	10
1.1. Antecedentes.....	10
1.2. Marco teórico.....	11
1.2.1. Definición de satisfacción laboral	11
1.2.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral	11
1.2.3. Consecuencias de la satisfacción laboral.....	14
1.2.4. Niveles de satisfacción laboral.....	16
1.2.5. La escala de satisfacción laboral como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral	17

1.2.6.	Desempeño laboral	19
1.2.7.	Factores de evaluación del desempeño.....	19
1.2.8.	Métodos de evaluación	20
1.2.9.	Formulario de evaluación del desempeño por el método de escala grafica con utilización de puntos	21
1.3.	Marco contextual	22
2.CAPÍTULO	2: METODO DE INVESTIGACION	24
2.1.	Variables	24
2.1.1.	Definición conceptual y operacional de la variable satisfacción Laboral	24
2.1.2.	Definición conceptual y operacional de la variable desempeño laboral ..	24
2.2.	Tipo de investigación.....	24
2.3.	Diseño de investigación	24
2.4.	Población y censo	24
2.5.	Técnica e instrumento	25
3.CAPÍTULO	3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	26
3.1.	Descripción de resultados	26
3.1.1.	Satisfacción de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.	26
3.1.2.	Desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.	29

3.1.3. Relación entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.	30
3.1.4. Relación entre la satisfacción general y desempeño laboral del personal y formular lineamientos de mejora en la empresa ADECCO Perú, Piura 2016.....	38
3.2. Discusión de resultados	39
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES	43
ANEXOS	45
Anexo 1 Encuesta a trabajadores.....	45
Anexo 2 Escala de calificación.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1 Estructura del modelo de satisfacción ESL.....	17
Tabla 1-2 Factores de evaluación del desempeño	22
Tabla 3-1 Resumen descriptivo de la percepción de los trabajadores por los elementos de la satisfacción laboral.....	26
Tabla 3-2 Nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura.....	28
Tabla 3-3 Resumen descriptivo de la percepción de los trabajadores por los aspectos relacionados al desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura	29
Tabla 3-4 Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura.....	29
Tabla 3-5 Relación entre el diseño del trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura	30
Tabla 3-6 Correlación entre el diseño del trabajo y el desempeño laboral.....	30
Tabla 3-7 Relación entre las oportunidades de desarrollo futuro y el Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura.....	31
Tabla 3-8 Correlación entre las oportunidades de desarrollo futuro y el desempeño laboral	31
Tabla 3-9 Relación entre la realización personal y el Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura	32
Tabla 3-10 Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral	33
Tabla 3-11 Relación entre las relaciones sociales y el Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura	33

Tabla 3-12 Correlación entre las relaciones sociales y tiempo libre y el desempeño laboral	34
Tabla 3-13 Relación entre el reconocimiento del propio desempeño y el Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura.....	34
Tabla 3-14 Correlación entre el reconocimiento del propio desempeño y el desempeño laboral	35
Tabla 3-15 Relación entre la valoración social del trabajo y el Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura.....	36
Tabla 3-16 Correlación entre la valoración social del trabajo y el desempeño laboral..	36
Tabla 3-17 Relación entre las recompensas extrínsecas y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura	37
Tabla 3-18 Correlación entre las recompensas extrínsecas y el desempeño laboral	37
Tabla 3-19 Relación entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura	38
Tabla 3-20 Correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral	38

INTRODUCCION

La satisfacción es una variable de nivel individual, sin embargo, los profesionales de recursos humanos a menudo, miden la satisfacción general en toda la organización para establecer las políticas de recursos humanos. Asimismo, la satisfacción laboral de un trabajador se relaciona con el compromiso, la lealtad, la identificación, el ausentismo, la rotación y el desempeño laboral.

En este marco, el área de recursos humanos, tiene un papel clave en el desempeño organizacional, puesto que de ella depende el desempeño individual. Considerando que a través del recurso humano se puede lograr ventaja competitiva, logrando satisfacer las expectativas de sus clientes de contar con personal eficiente.

La empresa ADECCO PERÚ S.A., se considera en el medio como una de las mejores organizaciones de gestión de recursos humanos, desde el punto de vista de los clientes, por disponer de un sistema actualizado de recursos humanos, que hacen que sea considerada como una organización líder mundial en consultorías de recursos humanos. Sin embargo las observaciones muestran un personal con bajos niveles de satisfacción y desempeño laboral, reflejados en sus niveles de ausentismo, rotación y hacer lo necesario para mantener el empleo. Por estas observaciones iniciales se inició la investigación con las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de la empresa ADECCO Perú, Piura 2016?

(a) ¿Cuál es nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016?

(b) ¿Cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016?

(c) ¿Cuál es la relación entre el diseño del trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016?

(d) ¿Cuál es la relación entre las oportunidades de desarrollo futuro y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016?

(e) ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016?

(f) ¿Cuál es la relación entre las relaciones sociales y el tiempo libre y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016?

(g) ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento del propio desempeño y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016?

(h) ¿Cuál es la relación entre la valoración social del trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016?

(i) ¿Cuál es la relación entre las recompensas extrínsecas y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016?

El estudio se justifica porque permitirá a los directivos de ADECCO contar con información para tomar decisiones de personal, que les permita ofrecer a las empresas-clientes personal altamente calificado y dispuesto a brindar sus mejores esfuerzos. También es importante que las empresas valoren a sus trabajadores, puesto que de ellos dependen los resultados de éstas.

Asimismo, el estudio es importante porque los hallazgos permitirán respaldar o no, las teorías que dan cuenta que la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral. También permite confrontar el enfoque económico y el enfoque conductista del desempeño laboral.

Los beneficiarios del estudio serán los directivos de ADECCO que dispondrán de información para tomar decisiones en el área de recursos humanos y de los estudiantes de administración que podrán reflexionar a través de este caso de los problemas de privilegiar un enfoque en la gestión del personal en las organizaciones.

Para responder a las preguntas de investigación se plantearon objetivos en dos niveles: general y específicos. El objetivo general se expresó como: “Determinar el grado de relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral del personal y formular lineamientos de mejora en la empresa ADECCO Perú, Piura 2016”. Los objetivos específicos fueron:

- (a) Medir el grado de satisfacción de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- (b) Determinar el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- (c) Determinar la relación entre el diseño del trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- (d) Identificar la relación entre las oportunidades de desarrollo futuro y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- (e) Verificar la relación entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- (f) Determinar la relación entre las relaciones sociales y el tiempo libre y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- (g) Identificar la relación del reconocimiento del propio desempeño y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- (h) Verificar la relación entre la valoración social del trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- (i) Identificar la relación entre las recompensas extrínsecas y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Igualmente siguiendo a la estructura de las preguntas y objetivos se plantearon hipótesis de trabajo, a nivel general y específicos. La hipótesis general fue: “La satisfacción se relaciona directa y significativa con el desempeño laboral del personal de ADECCO Perú, Piura 2016”. Las hipótesis específicas fueron:

- a) El diseño del trabajo se relaciona en forma significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- b) Las oportunidades de desarrollo futuro se relacionan en forma significativa con desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- c) La realización personal se relaciona en forma significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

- d) Las relaciones sociales y el tiempo libre se relacionan en forma significativa con desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- e) El reconocimiento del propio desempeño se relaciona en forma significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- f) La valoración social del trabajo se relaciona en forma significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.
- g) Las recompensas extrínsecas se relaciona en forma significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Noriega & San Juan (2007) presentó el proyecto de investigación “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de Ferias Libres” en la Universidad de Bio – Chile. Los resultados sobre la relación entre la variable satisfacción y desempeño, se logró a través de la aplicación de un cuestionario de 54 ítems a una muestra de 158 de una población de 164 trabajadores de las ferias libre chilenas. El cuestionario estuvo estructurado en tres partes: la primera parte, recogió información general del encuestado; la segunda, reúne información promedio respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores; en la última se estudia la satisfacción laboral. Una vez efectuado el análisis de los datos recolectados los resultados muestran que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe, y satisfacción con el reconocimiento tiene una relación estadísticamente significativa con la productividad. Esta tesis fue de interés en el rubro de satisfacción laboral, en aspectos del enfoque utilizado para el estudio.

Gomez, y O'Donnell (2011), estudiaron el nivel de satisfacción laboral en el área comercial de un banco líder del Perú y su relación con el puesto de trabajo. Para la medición de la satisfacción, se utilizó el instrumento ESL -V0, creado por Anaya y Suarez (2004). Se aplicó la encuesta a 312 trabajadores, pertenecientes a 38 agencias del banco. Como resultado de la investigación, se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado que los trabajadores con empleo de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado: los trabajadores de más edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. También se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral. El estudio ha sido utilizado para comparar resultados, ya que se utilizó el instrumento ESL -V0, creado por Anaya y Suarez.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Definición de satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.

Palma (1999), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. También llamada satisfacción del trabajo, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo.

Se debe tener presente que la labor de una persona es mucho más que las actividades normales, como ordenar documentos o esperar clientes.

Cada trabajo requiere interacción entre los directivos y los demás empleados para fomentar un buen ambiente laboral y alcanzar los objetivos deseados. La satisfacción laboral tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor atención en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

1.2.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

(Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones

favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad con el puesto de trabajo.

(Robbins S. , 1998) señala que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

(a) Condiciones favorables de trabajo.

Robbins S. (1998) indica que, al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista, así como los nervios.

Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos.

El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

Robbins S. (1998), La administracion en el mundo de hoy, señala que, dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. (Hackman, 1975) aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales.

(a.1) Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

(a.2) Identidad de la tarea. El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

(a.3) Significación de la tarea. El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

(a.4) Autonomía. El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

(a.5) Retroalimentación del puesto mismo. El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación del desempeño, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado y por lo consiguiente disminuye la satisfacción.

(a) Sistemas de recompensas justas.

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, el sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor.

Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

(b) Satisfacción con el salario.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

1.2.3. Consecuencias de la satisfacción laboral.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización.

Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son: inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad, abandono, accidentabilidad, baja productividad, dificultad para trabajar en grupo.

Robbins S. (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

(a) Años de carrera profesional. A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

(b) Expectativas laborales. Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si, por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. 17 La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

1.2.4. Niveles de satisfacción laboral.

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral: satisfacción general y satisfacción por facetas. La satisfacción general es el indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. La satisfacción por facetas es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Existe un amplio consenso en entender la satisfacción laboral como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, Spector, (1997). Así entendida, la satisfacción laboral, a efectos de evaluación, ha sido abordada, tradicionalmente, desde dos puntos de vista: A nivel global y a nivel de faceta. A nivel global, el constructo es tomado como un todo que expresa un sentimiento integrado de satisfacción en el que están considerados todos los aspectos del trabajo. A nivel de faceta, el constructo se utiliza descompuesto en los múltiples componentes surgidos del análisis de los aspectos que lo integran.

Las medidas globales responden al estimado de un promedio de satisfacción calculada por el trabajador sobre la base de la ponderación de muy diversos aspectos del trabajo. Están suficientemente probados los efectos de la satisfacción laboral sobre el rendimiento en el trabajo, la velocidad de aprendizaje laboral, el absentismo laboral, la cantidad de reclamaciones y quejas, la rotación del personal, el bienestar físico y mental del trabajador, y sobre la satisfacción vital general de las personas como para que la evaluación de la satisfacción laboral en este importante colectivo de trabajadores.

Más allá de la simple curiosidad, esta constatación se aborda, por tanto, con un interés centrado en aportar datos que sirvan a la adopción de medidas, por parte de los responsables oportunos, eficaces en pro de su mejora, si ello resultara pertinente. A los efectos de este interés, son más recomendables las medidas a nivel de faceta dado que, al informar separadamente sobre el grado de satisfacción del trabajador acerca de cada uno de los aspectos relacionados con el trabajo considerados significativos por los orientadores, ponen en evidencia las fortalezas y debilidades del perfil de satisfacción laboral sobre el que se asienta el promedio y, en consecuencia, permiten marcar, con claridad, objetivos concretos de intervención.

El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño del a empresa. A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades.

1.2.5. La escala de satisfacción laboral como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral

Anaya y Suarez (2004) es un instrumento de medición sobre la base de un modelo de facetas o componentes de la satisfacción laboral. Esta teoría será aplicada en la investigación ya que cumple con los requisitos de poder medir la satisfacción laboral, y brindar un mayor soporte y enriquecimiento al trabajo de investigación. La estructura del modelo de 37 facetas de satisfacción laboral se presenta en la tabla 1.1

Tabla 1-1 Estructura del modelo de satisfacción ESL

Nivel III	Nivel II	Nivel I
SATISFACCION LABORAL	Diseño del trabajo	— Tener un plan de trabajo claro
		— Participar en el diseño del puesto de trabajo
		— Participar activamente en el establecimiento de objetivos
		— Tener una opinión propia
		— Tener autonomía en el desarrollo de las actividades
		— Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo
		— Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos
		— Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes
		— Variedad en las actividades del trabajo

	Realización personal	— Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos
		— Sentir que el trabajo es el adecuado para ti
		— Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades
		— Encontrar motivador el trabajo que realizas
		— Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades
	Oportunidades de desarrollo futuro	— Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades
		— Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado
		— Participación en programas de perfeccionamiento
		— Posibilidad de actuación permanente
	Relaciones sociales y tiempo libre	— Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo
		— Tener buenas relaciones con los superiores
		— Disponer de suficiente tiempo para la familia
		— Tener un horario flexible
		— Disponer de suficiente tiempo libre
	Reconocimiento del propio desempeño laboral	— Ser apreciado laboralmente por tus colegas
		— Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho
		— Sentir que tu rendimiento laboral es adecuado a tus posibilidades
		— Tener superiores competentes y justos
	Valoración social del trabajo	— Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa
		— Alta valoración de tu trabajo por parte de tus amigos y conocidos
		— Tener prestigio o status social
		— Sentir que estás realizando algo valioso
	Recompensas extrínsecas	— Obtener un buen salario
		— Reconocimiento económico del rendimiento laboral
		— Disponer de una buena seguridad social
		— Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo
	Oportunidades de promoción	— Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades
		— Posibilidad de avanzar de forma rápida

		y justa
		— Tener supervisores competentes y justos
		— Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho

Fuente: Instrumento ESL -V0, creado por Anaya y Suarez (2004)

1.2.6. Desempeño laboral

Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos y de acuerdo a Milkovich (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo ya que, si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudreau (1994) “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.”

1.2.7. Factores de evaluación del desempeño

Para Araujo y Leal Guerra (2007), el desempeño laboral depende y se mide en varios factores: elementos, habilidades, características o competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo. Mientras que Davis y Newtron (2000) los clasifican en las siguientes: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño de trabajo y maximiza el trabajo. Chiavenato (2000) comenta que el desempeño de los empleados se mide mediante los siguientes factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización; factores operativos, conocimientos sobre el trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

1.2.8. Métodos de evaluación

Baldeon Robalino (2004), Señala que es de suma importancia que todos los empleados, gerentes, directores, jefes y supervisores estén educados en cuanto a los métodos específicos que van a utilizar para evaluar a los subordinados, para que cualquier entrevista de evaluación y acción correctiva que surge de esto, esté fundamentada. Freites Jiménez (2007) comenta sobre tres tipos de evaluación:

1. Evaluación subjetiva u objetiva: donde la evaluación debe enfocarse en los resultados, no manipulando ni adaptándola a los empleados, sin perder de vista el objetivo de la evaluación.
2. Juicio o autoevaluación: esta evaluación se basa en la filosofía de administración por objetivos (APO) y analiza el autocontrol y la autodirección, no sin antes haber establecido los objetivos verificables. En esta evaluación el subordinado tiene el control personal, pero el superior sostiene su autoridad para resolver problemas que afecten los objetivos.
3. Evaluación del desempeño anterior o del desarrollo futuro: donde los errores son parte de la transformación en planes de desarrollo para el futuro ya que se aprende de ellos.

Muchinsky (2002) clasifica los métodos de evaluación del desempeño en:

1. Escalas gráficas de evaluación: donde al empleado se le califica basándose en características o factores. Los más comunes son los siguientes: cantidad de trabajo, el juicio práctico, el conocimiento del empleado, la cooperación y la motivación.
2. Métodos de comparación de empleados: en este método se compara a los empleados entre sí. Dentro de este método hay tres principales:
 - (a) Método de orden de categoría, donde el evaluador ubica al empleado del primer lugar al mejor y al peor lo ubica al final.
 - (b) Método de comparación pareada, cada empleado se compara con todos los demás en el grupo evaluado, donde el trabajo del evaluador es seleccionar cuál es el mejor en base a la dimensión que se está evaluando.
 - (c) Método de distribución forzada, donde al empleado se le evalúa por medio de porcentajes previamente determinados.

3. Listados y escalas conductuales: en esta parte de la evaluación se utiliza el término clave-conducta. Dentro de esta evaluación hay tres métodos:

- (a) Incidentes críticos, donde se registran los comportamientos de los empleados como resultado de un desempeño bueno o malo;
- (b) Escalas de calificación conductualmente ancladas (BARS)
- (c) Escala de observación conductual (BOS), son las combinaciones de métodos de incidente conductual y escala de categorías.

Fernández de Tejeda Muñoz (2010) comenta que al elegir un sistema de evaluación del desempeño, lo más importante es escoger adecuadamente los factores que van a ser utilizados para la evaluación y no tanto el método en sí. Entre los métodos de evaluación del desempeño más utilizados está la evaluación mediante escalas gráficas, este método se utiliza mucho por su sencillez, pero al mismo tiempo se presta mucho a tomar en cuenta los aspectos subjetivos y los prejuicios del evaluador. Para contrarrestar la subjetividad, los resultados que se obtienen se someten a expresiones numéricas por medio de sistemas estadísticos y matemáticos.

1.2.9. Formulario de evaluación del desempeño por el método de escala grafica con utilización de puntos

Tabla 1-2 Factores de evaluación del desempeño

EVALUACION DEL EMPLEADO	
Factores de evaluación	
1. Producción:	Evalúe la producción del trabajo o la cantidad de servicios hechos de acuerdo con la naturaleza y con las condiciones de servicios.
2. Calidad:	Evalúe la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación, el orden y el esmero que caracterizan el servicio del empleado
3. Responsabilidad:	Evalúe como el empleado se dedica al trabajo y efectúa el servicio siempre dentro del plazo estipulado. Considere cuanta fiscalización se necesita para conseguir los resultados deseados
4. Cooperación- actitud:	Mida la intención de cooperar, la ayuda que presta a los compañeros, la manera como acata órdenes.
5. Buen sentido e iniciativa:	Tome en consideración la sensatez de las decisiones del empleado cuando no ha recibido instrucciones detalladas o ante situaciones excepcionales.
6. Presentación personal	considere la impresión causada a los demás por la presentación personal del empleado, su manera de vestir, de actuar, su cabello, su barba, etc.

Fuente: Elaborado por Muchinsky (2002)

1.3. Marco contextual

ADECCO Perú, Sucursal Piura es una sociedad anónima, ubicada en Jr. Huancavelica 280, oficina 402. Está compuesta por 11 trabajadores (01 Gerente de Sucursal, 01 Consultora de Selección, 01 Asistente de Selección, 01 Trabajadora Social, 01 recepcionista, 02 Supervisores de operaciones, 01 supervisor de ventas, 01 Responsable del Trabajador, 01 Asistente de gestión, 01 Auxiliar de Limpieza) y 211 trabajadores operativos.

En el Área de Selección trabajan dos personas: la consultora de selección y su asistente y en el área de gestión está el responsable del trabajador y su asistente. Estas dos áreas siempre se encuentran sobrecargadas por labores de selección y reclutamiento del personal y luego ya se encarga el área de gestión en funciones de que los trabajadores seleccionados firmen sus contratos entrega de uniformes y otros documentos de gestión.

La empresa ADECCO tiene en planilla a 221 trabajadores por medio de tercerización y e intermediación laboral, encontrándose en el régimen general, teniendo todos los beneficios laborales de acuerdo a la actual legislación laboral.

La empresa ADECCO brinda el servicio de tercerización a Compañía Good Year, Corporación Lindley, Trupal: Compañía Peruana de medios de pago VISANET, Gloria S.A., Zur Alimentos, Epson peru, Lan Peru S.A., Equifax, Los Portales, Mathiesen, Schick, Deprodeca S.A.C., y el servicio de intermediación laboral a Ferreyros S.A., Deprodeca S.A.C., Trupal S.A., La llave.

2. CAPÍTULO 2: METODO DE INVESTIGACION

2.1. Variables

2.1.1. Definición conceptual y operacional de la variable satisfacción Laboral

Definición conceptual. Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente

Definición operacional. Se verificará mediante un cuestionario al personal de la empresa ADECCO.

2.1.2. Definición conceptual y operacional de la variable desempeño laboral

Definición conceptual. El desempeño laboral es la apreciación de la forma cómo los empleados realizan su trabajo.

Definición operacional. Se verificará mediante una escala gráfica aplicada a los jefes inmediatos de los trabajadores de la empresa ADECCO

2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo correlacional. Descriptivo ya que busca describir las características del objeto de estudio planteado a través de los aspectos relacionados considerados significativos por el trabajador de ADECCO. Correlacional porque medirá la relación entre las variables

2.3. Diseño de investigación

La investigación será desarrollada bajo el diseño no experimental, los datos se recogen de la unidad de análisis tal y como se presenta, es decir no hay manipulación de ninguna variable, solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

2.4. Población y censo

- La población objeto de estudio está representada por la totalidad de los trabajadores de la empresa Adeco Perú – Sucursal Piura que laboran durante el presente año y es de 221 trabajadores.

2.5. Técnica e instrumento

Para poder recolectar los datos de la muestra, se utilizará la técnica de encuestas y el cuestionario elaborado por Anaya y Suárez (2004) denominado “Escala de Satisfacción Laboral (ESL) y una escala gráfica para medir el desempeño.

CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

3.1. Descripción de resultados

Con el fin de cumplir con los objetivos de la investigación se aplicó un cuestionario estructurado en escalas de Likert, con cinco alternativas de respuesta, en el cuál se incluyen 30 preguntas de satisfacción laboral y 6 de desempeño laboral. A cada alternativa de respuesta del cuestionario se le asignó puntajes del 1 al cinco, correspondientes a las valoraciones muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto. Como el promedio de la escala es de 3 puntos cualquier valoración por encima de dicho valor implica satisfacción o un buen rendimiento; por el contrario si los puntajes son iguales o inferiores, implica poca o ninguna satisfacción o un desempeño de medio para bajo. Los resultados se resumen a través de la percepción media de los trabajadores por cada ítem, así como por los ítems que conforman cada una de las dimensiones y las variables.

Los resultados se presentan a continuación en apartados, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

3.1.1.1. Satisfacción de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Los resultados de la tabla 3.1, evidencian promedios inferiores a los 3 puntos en todo los aspectos de la satisfacción laboral; estos resultados dejan en evidencia que los trabajadores evidencian bastante insatisfacción por los aspectos evaluados.

Tabla 3-1 Resumen descriptivo de la percepción de los trabajadores por los elementos de la satisfacción laboral

Aspectos	Media	Desviación estándar
Diseño del trabajo		
1.- Tiene un plan de trabajo claro	2,6	,5
2.- Participa en el diseño del puesto de trabajo	2,5	,5
3.- Participa activamente en el establecimiento de objetivos	2,5	,6
4.- Tiene una opinión propia	2,3	,6
5.- Tiene autonomía en el desarrollo de las actividades	2,5	,5
6.- Cuenta con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo	2,6	,6
7.- Cuenta con el asesoramiento y ayuda de expertos	2,4	,7
8.- Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes	2,4	,6

Oportunidades de futuro

9.- Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades	2,6	,5
10.- Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado	2,5	,5
11.- Participación en programas de perfeccionamiento	2,4	,7

Realización personal

12.- Siente que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos	2,4	,6
13.- Siente que el trabajo es el adecuado para ti	2,6	,5
14.- Siente que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades	2,6	,5
15.- Encuentra motivador el trabajo que realizas	2,3	,6
16.- Sientes que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades	2,5	,7

Relaciones sociales y tiempo libre

17.- Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo	2,6	,5
18.- Tiene buenas relaciones con los superiores	2,6	,5
19.- Dispone de suficiente tiempo para la familia	2,5	,7
20.- Tiene un horario flexible	2,4	,6
21.- Dispone de suficiente tiempo libre	2,5	,5

Reconocimiento del propio desempeño laboral

22.- Es apreciado laboralmente por tus colegas	2,5	,5
23.- Obtiene reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho	2,4	,6
24.- Siente que tu rendimiento laboral es adecuado a tus posibilidades	2,5	,7
25.- Tiene superiores competentes y justos	2,4	,7

Valoración social del trabajo

26.- Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa	2,4	,7
27.- Alta valoración de tu trabajo por parte de tus amigos y conocidos	2,6	,5

Recompensas extrínsecas

28.- Reconocimiento económico del rendimiento laboral	2,4	,5
29.- Disponer de una buena seguridad social	2,3	,7
30.- Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo	2,4	,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Tabla 3-2 Nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura

Dimensiones (n=221)	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Diseño del trabajo	0	,0%	207	93,7%	14	6,3%	0	,0%	0	,0%
Oportunidades de desarrollo futuro	0	,0%	189	85,5%	28	12,7%	3	1,4%	1	,5%
Realización personal	4	1,8%	197	89,1%	15	6,8%	5	2,3%	0	,0%
Relaciones sociales y tiempo libre	0	,0%	203	91,9%	18	8,1%	0	,0%	0	,0%
Reconocimiento del propio desempeño laboral	12	5,4%	164	74,2%	43	19,5%	2	,9%	0	,0%
Valoración social del trabajo	0	,0%	170	76,9%	49	22,2%	1	,5%	1	,5%
Recompensas extrínsecas	16	7,2%	165	74,7%	38	17,2%	2	,9%	0	,0%
Satisfacción	0	,0%	209	94,6%	12	5,4%	0	,0%	0	,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La tabla 3.2 muestra el nivel de satisfacción de los trabajadores por las dimensiones de la satisfacción laboral; se observa que en general la mayoría de trabajadores se encuentra laboralmente insatisfecho, según se desprende de la opinión del 94.6%; esta insatisfacción se expresa en cada una de las dimensiones, es decir en el diseño del trabajo, oportunidades de desarrollo futuro, realización personal, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo y recompensas extrínsecas.

3.1.2. Desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-3 Resumen descriptivo de la percepción de los trabajadores por los aspectos relacionados al desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura

Aspectos	Media	Desviación estándar
Producción	2,4	,6
Calidad	2,4	,7
Responsabilidad	2,6	,5
Cooperación-actitud	2,6	,6
Buen sentido e iniciativa	2,5	,7
Presentación personal	2,4	,7

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La tabla 3.3, muestra el nivel de desempeño de los trabajadores por las dimensiones del desempeño; se observa que en general la mayoría de trabajadores su desempeño es bajo; se expresa en cada una de las dimensiones, es decir en la producción, calidad, responsabilidad, cooperación, buen sentido e iniciativa y presentación laboral.

Tabla 3-4 Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura

Nivel	Nº	%
Muy bajo	4	1,8%
Bajo	164	74,2%
Medio	45	20,4%
Alto	8	3,6%
Total	221	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

3.1.3. Relación entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

3.1.3.1. Diseño de trabajo y desempeño de los trabajadores

Tabla 3-5 Relación entre el diseño del trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura

Diseño del trabajo	Desempeño								Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	4	1,9%	162	78,3%	37	17,9%	4	1,9%	207	100,0%
Indiferente	0	,0%	2	14,3%	8	57,1%	4	28,6%	14	100,0%
Total	4	1,8%	164	74,2%	45	20,4%	8	3,6%	221	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a la tabla el desempeño bajo o muy bajo se refleja sobre todo en los trabajadores que se encuentran insatisfechos con el diseño del trabajo; por el contrario, el desempeño medio o alto se presenta básicamente en los trabajadores que no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos con dicho diseño. En este caso se observa que al mejorar ligeramente el diseño del trabajo, mejora el desempeño laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 1:

El diseño del trabajo se relaciona en forma significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-6 Correlación entre el diseño del trabajo y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño
Diseño del trabajo	R	,730(**)
	Sig.	,000
	N	221

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación deja en evidencia que el diseño del trabajo se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral del trabajador; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación. La correlación positiva indica que en la media que mejora el diseño del trabajo, mejora el desempeño laboral del trabajador.

3.1.3.1.1. Oportunidades de desarrollo futuro y desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-7 Relación entre las oportunidades de desarrollo futuro y el Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura

Oportunidades de desarrollo futuro	Desempeño								Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	4	2,1%	139	73,5%	38	20,1%	8	4,2%	189	100,0%
Indiferente	0	,0%	21	75,0%	7	25,0%	0	,0%	28	100,0%
Satisfecho	0	,0%	3	100,0%	0	,0%	0	,0%	3	100,0%
Muy Satisfecho	0	,0%	1	100,0%	0	,0%	0	,0%	1	100,0%
Total	4	1,8%	164	74,2%	45	20,4%	8	3,6%	221	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados de la tabla 3.7, indican que los trabajadores que evidencian un desempeño bajo o muy bajo son mayormente aquellos que se muestran insatisfechos o indiferentes frente a las oportunidades de desarrollo que hay en la empresa; aunque también hay trabajadores insatisfechos con dichas oportunidades que evidencian un alto desempeño, aunque son muy pocos. Los trabajadores que se encuentran satisfechos o muy satisfechos con dichas oportunidades de trabajo, evidencian un desempeño bajo. En este caso no hay una tendencia clara de que la mejora en las oportunidades de desarrollo futuro, mejore el desempeño laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 2:

Las oportunidades de desarrollo futuro se relacionan en forma significativa con desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-8 Correlación entre las oportunidades de desarrollo futuro y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño
Oportunidades de desarrollo futuro	r	,475(**)
	Sig.	,000
	N	221

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación deja en evidencia que las oportunidades de desarrollo futuro en la empresa, se relacionan de manera significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejoran las oportunidades de desarrollo futuro en la organización, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

3.1.3.2. Realización personal y desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-9 Relación entre la realización personal y el Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura

Realización personal	Desempeño								Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy insatisfecho	4	100,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%	4	100,0%
Insatisfecho	0	,0%	150	76,1%	39	19,8%	8	4,1%	197	100,0%
Indiferente	0	,0%	9	60,0%	6	40,0%	0	,0%	15	100,0%
Satisfecho	0	,0%	5	100,0%	0	,0%	0	,0%	5	100,0%
Total	4	1,8%	164	74,2%	45	20,4%	8	3,6%	221	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a la tabla 3.9 desempeño bajo o medio se refleja sobre todo en los trabajadores que se encuentran insatisfechos con la realización de personal, mientras que el desempeño alto se presenta en un grupo de trabajadores insatisfechos. También tenemos a trabajadores satisfechos e indiferentes que su desempeño es bajo. En este caso no hay una tendencia clara de que la mejora en la realización persona, mejore el desempeño laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 3:

La realización personal se relaciona en forma significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-10 Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño
Realización personal	R	,720(**)
	Sig.	,000
	N	221

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación deja en evidencia que la realización personal en la empresa, se relacionan de manera significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejoran la la realización personal en la organización, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

3.1.3.3. Relaciones sociales y el tiempo libre y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-11 Relación entre las relaciones sociales y el Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura

Relaciones sociales	Desempeño								Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	4	2,0%	150	73,9%	41	20,2%	8	3,9%	203	100,0%
Indiferente	0	,0%	14	77,8%	4	22,2%	0	,0%	18	100,0%
Total	4	1,8%	164	74,2%	45	20,4%	8	3,6%	221	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados de la tabla 3.11 indican que los trabajadores que evidencian un desempeño bajo o medio son mayormente aquellos que se muestran insatisfechos o indiferentes frente a las relaciones sociales que hay en la empresa; aunque también hay trabajadores insatisfechos con dichas relaciones sociales que evidencian un alto desempeño, aunque son muy pocos. En este caso se observa que al mejorar ligeramente el diseño del trabajo, mejora el desempeño laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 4:

Las relaciones sociales y el tiempo libre se relacionan en forma significativa con desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-12 Correlación entre las relaciones sociales y tiempo libre y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño
Relaciones sociales y tiempo libre	r	,540(**)
	Sig.	,000
	N	221

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación deja en evidencia que las relaciones sociales en la empresa, se relacionan de manera significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejoran la las relaciones sociales en la organización, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

3.1.3.4. Reconocimiento del propio desempeño y desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-13 Relación entre el reconocimiento del propio desempeño y el Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura

Reconocimiento del propio desempeño	Desempeño								Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy insatisfecho	4	33,3%	8	66,7%	0	,0%	0	,0%	12	100,0%
Insatisfecho	0	,0%	148	90,2%	12	7,3%	4	2,4%	164	100,0%
Indiferente	0	,0%	8	18,6%	31	72,1%	4	9,3%	43	100,0%
Satisfecho	0	,0%	0	,0%	2	100,0%	0	,0%	2	100,0%
Total	4	1,8%	164	74,2%	45	20,4%	8	3,6%	221	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados de la tabla 3.13 indican que los trabajadores insatisfechos e indiferentes evidencian un desempeño bajo o medio frente al reconocimiento del propio desempeño que hay en la empresa; aunque también hay trabajadores satisfechos que evidencian un desempeño medio, aunque son muy pocos. En este caso se observa que al mejorar ligeramente el reconocimiento del propio desempeño, mejora el desempeño laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 5:

El reconocimiento del propio desempeño se relaciona en forma significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-14 Correlación entre el reconocimiento del propio desempeño y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño
Reconocimiento del propio desempeño	r	,839(**)
	Sig.	,000
	N	221

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación deja en evidencia que el reconocimiento del propio desempeño en la empresa, se relacionan de manera significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejore el reconocimiento en la organización, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

3.1.3.5. Valoración social del trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-15 Relación entre la valoración social del trabajo y el Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura

Valoración	Desempeño								Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	4	2,4%	138	81,2%	28	16,5%	0	,0%	170	100,0%
Indiferente	0	,0%	25	51,0%	16	32,7%	8	16,3%	49	100,0%
Satisfecho	0	,0%	1	100,0%	0	,0%	0	,0%	1	100,0%
Muy Satisfecho	0	,0%	0	,0%	1	100,0%	0	,0%	1	100,0%
Total	4	1,8%	164	74,2%	45	20,4%	8	3,6%	221	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a la tabla 3.15 indican que los trabajadores insatisfechos e indiferentes evidencian un desempeño bajo o medio frente a la valoración social del trabajo en la empresa; aunque también hay trabajadores satisfechos o muy satisfechos que evidencian un desempeño bajo o medio, aunque son muy pocos. En este caso se observa que al mejorar ligeramente la valoración social del trabajo, mejora el desempeño laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 6:

La valoración social del trabajo se relaciona en forma significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-16 Correlación entre la valoración social del trabajo y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño
Valoración social del trabajo	R	,629(**)
	Sig.	,000
	N	221

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación deja en evidencia que la valoración social del trabajo, se relacionan de manera significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejore la valoración social del trabajo, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

3.1.3.6. Recompensas extrínsecas y desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-17 Relación entre las recompensas extrínsecas y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura

Recompensas extrínsecas	Desempeño								Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy insatisfecho	4	25,0%	12	75,0%	0	,0%	0	,0%	16	100,0%
Insatisfecho	0	,0%	145	87,9%	12	7,3%	8	4,8%	165	100,0%
Indiferente	0	,0%	6	15,8%	32	84,2%	0	,0%	38	100,0%
Satisfecho	0	,0%	1	50,0%	1	50,0%	0	,0%	2	100,0%
Total	4	1,8%	164	74,2%	45	20,4%	8	3,6%	221	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a la tabla 3.17 indican que los trabajadores insatisfechos o muy insatisfechos evidencian un desempeño bajo o medio frente a las recompensas extrínsecas en la empresa; aunque también hay trabajadores satisfechos que evidencian un desempeño bajo o medio, aunque son muy pocos. En este caso se observa que al mejorar ligeramente las recompensas extrínsecas, mejora el desempeño laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 7:

Las recompensas extrínsecas se relaciona en forma significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura 2016.

Tabla 3-18 Correlación entre las recompensas extrínsecas y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño
Recompensas extrínsecas	R	,774(**)
	Sig.	,000
	N	221

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación deja en evidencia que las recompensas extrínsecas en el trabajo, se relacionan de manera significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejore las recompensas extrínsecas en el trabajo, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

3.1.4. Relación entre la satisfacción general y desempeño laboral del personal y formular lineamientos de mejora en la empresa ADECCO Perú, Piura 2016.

Tabla 3-19 Relación entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura

Satisfacción	Desempeño								Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	4	1,9%	158	75,6%	39	18,7%	8	3,8%	209	100,0%
Indiferente	0	,0%	6	50,0%	6	50,0%	0	,0%	12	100,0%
Total	4	1,8%	164	74,2%	45	20,4%	8	3,6%	221	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a la tabla 3.19 indican que los trabajadores insatisfechos e indiferentes evidencian un desempeño bajo o medio; aunque también hay trabajadores insatisfechos que evidencian un desempeño alto, aunque son muy pocos. En este caso no hay una tendencia clara de que la mejora en satisfacción, mejore el desempeño laboral.

Contrastación de la hipótesis general:

La satisfacción se relaciona directa y significativa con el desempeño laboral del personal de ADECCO Perú, Piura 2016.

Tabla 3-20 Correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño
Satisfacción laboral	R	,780(**)
	Sig.	,000
	N	221

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación deja en evidencia que la satisfacción, se relacionan de manera significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejore la satisfacción, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

3.2. Discusión de resultados

Con base a los resultados obtenidos de los cuestionarios de satisfacción y desempeño laboral aplicados a los colaboradores, es pertinente analizar las similitudes y diferencias entre las investigaciones y marco teórico.

Por lo tanto el objetivo general de esta investigación fue determinar el grado de relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral del personal y formular lineamientos de mejora en la empresa ADECCO Perú, Piura 2016, de acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio indicó que para los trabajadores existe un grado significativo entre las variables antes mencionadas.

Con base a lo anterior, los resultados del estudio, en relación al diseño del trabajo, los resultados dejan en claro que los trabajadores no tienen un plan de trabajo claro, participan poco en el diseño del puesto de trabajo o activamente en el establecimiento de los objetivos de la organización; los trabajadores tampoco consideran que tienen una opinión propia, ni tienen autonomía en el desarrollo de sus actividades; tampoco cuentan con los medios técnicos y materiales exigidos para realizar su trabajo y tampoco tienen asesoramiento y ayuda de expertos. En general los trabajadores consideran que las políticas sobre el personal son inconsistentes y poco inteligentes.

Con relación a las oportunidades que tienen para su futuro, consideran que en la organización tienen escasas posibilidades de ser expertos en algún tipo de trabajo especializado y de participar en programas de perfeccionamiento.

Con respecto a la realización personal, los promedios inferiores a los 3 puntos también dejan entrever que ese trabajo no es para ellos; el trabajo tampoco ayuda mucho a lograr sus necesidades, no los motiva y su rendimiento no es el más adecuado a sus posibilidades.

Las relaciones sociales y el tiempo libre tampoco son de lo más adecuado, de acuerdo a los promedios inferiores a los 3 puntos; no hay buenas relaciones con los compañeros de trabajo, tampoco tienen buenas relaciones con sus superiores, los horarios no son flexibles y no disponen de tiempo libre suficiente.

En cuanto al reconocimiento del propio desempeño laboral, los promedios inferiores a los 3 puntos indican que el trabajo que realizan no es apreciado por sus colegas, no obtienen reconocimiento de sus superiores por el trabajo bien hecho, sienten que su rendimiento laboral no es adecuado a sus posibilidades y tampoco sienten que sus superiores son competentes y justos.

Con respecto a la valoración social del trabajo los trabajadores consideran el trabajo que realizan no es un motivo de orgullo para su familia y que sus amigos y conocidos tampoco le dan mucho valor a su trabajo.

En cuanto a la recompensa extrínseca, los resultados indican que los trabajadores no reciben reconocimiento económico por su rendimiento laboral, no disponen de una buena seguridad social y tampoco cuentan con una adecuada seguridad e higiene en el trabajo.

Lo cual para Noriega & San Juan (2007) dicho estudio tuvo como objetivo la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de Ferias Libres”, cuyos resultados indicaron que tiene una relación estadísticamente significativa con la productividad. Por lo que esta investigación coincide con la misma, ya que se encontró incidencia de que los trabajadores poseen un bajo nivel de desempeño y satisfacción laboral.

Para (Hackman, 1975) aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Donde concluyeron, que el grado de un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado. Por lo que en esta investigación los trabajadores de la empresa Adecco Piura, sienten que el trabajo es poco adecuado a sus habilidades y talentos y que en general ese trabajo no es para ellos; el trabajo tampoco ayuda mucho a lograr sus necesidades, no los motiva y su rendimiento no es el más adecuado a sus posibilidades. Tal efecto hay una similitud en el desarrollo de la investigación.

Para (Robbins, 1998) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad con el puesto de trabajo. Respecto a la investigación el trabajo que realizan no es apreciado por sus colegas, no obtienen reconocimiento de sus superiores por el trabajo bien hecho, sienten que su rendimiento laboral no es adecuado a sus posibilidades y tampoco sienten que sus superiores son competentes y justos, por ende su desempeño es bajo, ya que realmente influye la satisfacción en el desempeño del trabajador.

CONCLUSIONES

A continuación se presenta las conclusiones obtenidas en base a los resultados de la investigación realizada:

- Los trabajadores de la empresa Adecco Piura, de acuerdo a los cuestionarios aplicados, se evidencia que la satisfacción, se relaciona de manera significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) con el desempeño laboral.
- Respecto al diseño del trabajo los trabajadores no tienen un plan de trabajo claro, participan poco en el diseño del puesto de trabajo, el nivel de satisfacción laboral se encuentra bajo, es por ello que tienen un desempeño bajo.
- La relación a las oportunidades que tienen para su futuro los trabajadores en la empresa, consideran que tienen escasas posibilidades de desarrollar nuevas habilidades, el nivel de satisfacción laboral se encuentra bajo, es por ello que tienen un desempeño bajo.
- Con respecto a la realización personal, los trabajadores sienten que el trabajo es poco adecuado a sus habilidades y talentos, el nivel de satisfacción laboral se encuentra bajo, es por ello que tienen un desempeño bajo.
- Las relaciones sociales y el tiempo libre los trabajadores no disponen tiempo suficiente para la familia, los horarios no son flexibles, el nivel de satisfacción laboral se encuentra bajo, es por ello que tienen un desempeño bajo.
- En cuanto al reconocimiento del propio desempeño laboral, no obtienen reconocimiento de sus superiores por el trabajo bien hecho, el nivel de satisfacción laboral se encuentra bajo, es por ello que tienen un desempeño bajo.
- Valoración social del trabajo los trabajadores consideran el trabajo que realizan no es un motivo de orgullo para su familia, el nivel de satisfacción laboral se encuentra bajo, es por ello que tienen un desempeño bajo.
- Respecto a la recompensa extrínseca, los trabajadores no reciben reconocimiento económico por su rendimiento laboral, el nivel de satisfacción laboral se encuentra bajo, es por ello que tienen un desempeño bajo.

RECOMENDACIONES

A continuación se presentan algunas recomendaciones para que la empresa pueda tomar en cuenta para el beneficio de la misma y de los colaboradores.

- Se recomienda a la empresa formular un plan de trabajo claro y conciso, donde se le haga saber, conocer y participar a todo el personal Adecco,
- Es importante brindar línea de carrera a los trabajadores para que así crezcan profesionalmente.
- Se recomienda evaluar los puestos de trabajo, de tal manera que el perfil que se busca sea idóneo para el trabajador y pueda desarrollar las habilidades y competencias.
- Se recomienda brindar horarios flexibles o compensación de horas extras a los trabajadores, sin descuadrar el plan de trabajo y/o actividades dadas.
- En cuanto al reconocimiento del propio desempeño laboral, se recomienda brindar diplomas, capacitaciones por el trabajo bien hecho.
- Valoración social del trabajo es importante evaluar que el área de bienestar social brinde inducciones y capacitaciones a los trabajadores para que se sientan orgullosos de sus funciones y por ende la familia.
- Se recomienda respecto a la recompensa extrínseca, brindar reconocimiento económico, incentivos, vales, premios por su rendimiento laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw hill.
- Hackman, J. O. (1975). *Una nueva estrategia para el enriquecimiento del trabajo*. California, EE.UU: California Management Review.
- Milkovich, G. y. (1994). *Direccion y Administracion de Recursos Humanos. Un Enfoque de estrategia*. Eestado Unidos: Addison.
- Noriega, F., & San Juan, P. (2007). *¿Cómo escribir una monografía?* Universidad de Madrid, Departamentode Psicología. Madrid-España: Publicaciones Work. Recuperado el 12 de Noviembre de 2016
- Palma. (1999). *Satisfaccion Laboral*. Berlin.
- Riveiro, D. A. (2004). LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL-VERSIÓN PARA ORIENTADORES (ESL-VO) COMO RECURSO PARA LA EVALUACION DE LA SATISFACCION LABORAL. *Revista de Investigación Educativa*, 519-534.
- Robbins. (1998). *Fundamento de comportamiento Organizacional* (VIII ed.). Mexico, Mexico: Prentice hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento organizacional*. Monterrey, Mexico: Pearson educacion.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional* (VIII ed.). Monterrey, Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S. (1998). *La administracion en el mundo de hoy* (VIII ed.). Monterrey, Mexico: Prentice Hall Hispanoamenricana.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Monterrey, Mexico: Pearson Educacion.
- Spector. (1997). *Satisfaccion Laboral*. Madrid: C.A. Sage.

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta a trabajadores



Estimados trabajadores de la empresa Adecco Piura, soy egresado de Universidad Nacional de Piura de la carrera universitaria de Administración, estoy realizando mi proyecto de tesis. El objetivo de esta encuesta es conocer la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa. Para ello necesitamos de su apoyo respondiendo verazmente las preguntas de este cuestionario.

A continuación, se presentan enunciados acerca de la satisfacción de los trabajadores. Marque con un aspa (X) en el casillero que mejor refleje su grado de satisfacción, de acuerdo a la siguiente escala:

1. Muy bajo
2. Bajo
3. Medio
4. Alto
5. Muy Alto

Diseño del trabajo	INDICADORES	1	2	3	4	5
	1.- Tiene un plan de trabajo claro					
	2.- Participa en el diseño del puesto de trabajo					
	3.- Participa activamente en el establecimiento de objetivos					
	4.- Tiene una opinión propia					
	5.- Tiene autonomía en el desarrollo de las actividades					
	6.- Cuenta con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo					
	7.- Cuenta con el asesoramiento y ayuda de					

	expertos					
	8.- Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes					

Oportunidades de desarrollo futuro	9.- Tiene posibilidad de desarrollar nuevas habilidades					
	10.- Tiene posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado					
	11.- Tiene participación en programas de perfeccionamiento					

Realización personal	12.- Siente que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos					
	13.- Siente que el trabajo es el adecuado para ti					
	14.- Siente que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades					
	15.- Encuentra motivador el trabajo que realizas					
	16.- Sientes que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades					

Relaciones sociales y tiempo libre	17.- Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo					
	18.- Tiene buenas relaciones con los superiores					
	19.- Dispone de suficiente tiempo para la familia					
	20.- Tiene un horario flexible					
	21.- Dispone de suficiente tiempo libre					

Reconocimiento del propio desempeño laboral	22.- Es apreciado laboralmente por tus colegas					
	23.- Obtiene reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho					
	24.- Siente que tu rendimiento laboral es adecuado a tus posibilidades					
	25.- Tiene superiores competentes y justos					

Valoración social del trabajo	26.- Desarrolla un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa					
	27.- Su trabajo es altamente valorado por parte de tus amigos y conocidos					

Recompensas extrínsecas	28.- Es reconocido económicamente su rendimiento laboral					
	29.- Dispone de una buena seguridad social					
	30.- Cuenta con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo					

Anexo 2 Escala de calificación



Estimado Supervisor de la empresa Adecco Piura, soy egresado de Universidad Nacional de Piura de la carrera universitaria de Administración, estoy realizando mi proyecto de tesis. El objetivo de esta encuesta es conocer la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa. Para ello necesitamos de su apoyo respondiendo verazmente las preguntas de este cuestionario.

A continuación, se presentan enunciados acerca del desempeño Laboral de los trabajadores. Marque con un aspa (X) en el casillero que mejor el grado de desempeño del trabajador, de acuerdo a la siguiente escala:

1. Muy bajo
2. Bajo
3. Medio
4. Alto
5. Muy Alto

Nombre del trabajador _____

Área _____

DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Producción: Evalúe la producción del trabajo o la cantidad de servicios hechos de acuerdo con la naturaleza y con las condiciones de servicios.					

2. Calidad: Evalúe la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación, el orden y el esmero que caracterizan el servicio del empleado.					
3. Responsabilidad: Evalúe como el empleado se dedica al trabajo y efectúa el servicio siempre dentro del plazo estipulado.					
4.- Cooperación- actitud: Mida la intención de cooperar, la ayuda que presta a los compañeros, la manera como acata órdenes.					
5. Buen sentido e iniciativa: Tome en consideración la sensatez de las decisiones del empleado cuando no ha recibido instrucciones detalladas o ante situaciones excepcionales.					
6. Presentación personal: Considere la impresión causada a los demás por la presentación personal del empleado, su manera de vestir, de actuar, su cabello, su barba, etc.					